

# 有效沟通的艺术

## 【课程背景】

亚里士多德说，一个不跟人打交道的人，要么是神，要么是兽。孔子说，言不顺，则事不成。沟通是现代管理的关键因素。一个组织如果没有有效的沟通，就会成为可怕的“植物人组织”。可见，良好的沟通能力是构成事业的基础。能简明、有效的表达自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，就拥有更好的机会。本课程通过对沟通理论系统总结，以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套实用的沟通学习体系，助您提升沟通技能，改善人际关系。

## 【授课方式】

体验式游戏、课堂讲授、案例分析、情景演练、头脑风暴、工具应用等

## 【课程收获】

1. 掌握高效沟通的原则及步骤；
2. 提高与上司沟通质量；
3. 改善与下属的沟通方法；
4. 改善与其它部门的工作关系；
5. 掌握处理冲突的技巧；
6. 掌握成熟沟通的实用方法和工具。

## 【培训对象】

企业高层管理者、企业中层管理者、基层管理者或企业储备干部及基层员工。

## 【培训时间】 12 小时

## 【课程大纲】

### 模块一、沟通的意义

- 1、沟通的定义
- 2、沟通的基本原则
- 3、沟通的重要性

### 模块二、造成沟通困难的因素

- 1、影响组织沟通的因素
- 2、沟通的主要障碍
- 3、沟通的模型

### 模块三、沟通的步骤

- 1、聆听（步骤、境界）的艺术  
增进有效聆听技能的建议
- 2、询问的艺术

工具演练

### 3、表达的艺术

提升表达力的方法

无往不胜的说服法

### 4、反馈的艺术

常见问题

如何反馈

案例分析

## 模块四、非语言沟通的艺术和技巧

1、手势、面部表情

2、身体姿势、动作的沟通

3、声音、言语表达的沟通

4、人体空间位置的沟通

5、用眼睛沟通

6、穿着、服饰的沟通

## 模块五、组织角色沟通技巧

1、向下沟通的技巧

2、向上沟通的技巧

4p 工具

3、平行沟通的技巧

4、沟通三要三不要

## 模块六、性格特质与沟通技巧

1、现场测试

2、人际风格的分类

3、性格特征

4、性格特质与沟通技巧

## 模块七、冲突处理的技巧

1、冲突解决的原则

2、如何处理冲突

3、达成统一的技术

4、沟通五转变

## 模块八、成熟沟通的实用建议

1、沟通九式

2、成熟沟通的十大法则

3、沟通的六个好习惯

4、沟通的黄金定律